



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

ประกาศ ศูนย์สื่อสารสาธารณะ
เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินโยบายของเจ้าหน้าที่ ประจำปี ๒๕๖๒

ด้วย ศูนย์สื่อสารสาธารณะ ดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมอนามัย ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (Integrity Transparency Assessment : ITA) ให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานตามมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต โดยการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชน และมีกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. มอบหมายให้กลุ่มสื่อสารและรณรงค์ รับผิดชอบดูแลรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนผ่านทางสื่อออนไลน์ และมอบหมายให้กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร รับผิดชอบดูแลรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน ข้อชมเชย จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนผ่านทางจดหมาย และโทรศัพท์

๒. ข้อร้องเรียนที่ได้รับต้องเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง ไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายน ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ

๓. ข้อร้องเรียนที่ได้รับต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานชัดเจน

๔. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบรายงานผู้บังคับบัญชาทันที และปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน ของศูนย์สื่อสารสาธารณะ กรณีที่เห็นว่าข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ถูกต้อง หรือนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ให้จัดทำบันทึกเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. ให้ผู้รับผิดชอบเปิดช่องทางเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวันทำการ และรับเรื่องร้องเรียนทันที พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนเป็นระยะตามความเหมาะสม และตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วันทำการ หากมีเหตุผลความจำเป็นให้สามารถขอขยายเวลาได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวินัย รอดไพร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์สื่อสารสาธารณะ